



安心なリフォームに向け、相談件数スタート時の約3倍に伸長 広がる“あんしん”の輪 「TOTO あんしんリモデル」

※「リモデル」:リフォームを通して新しい生活スタイルを約束すること。

TOTO株式会社(本社:福岡県北九州市、社長:喜多村 円)は、“あんしん”なりモデルの実現に向け、「リモデルサポートデスク」「リモデルライブラリー」「リモデルプロショップ」「ショールーム」で構成する「あんしんリモデル戦略」を、今年4月からスタートしました。

「あんしんリモデル戦略」は、リフォームの一步先をめざすリモデルに“あんしん”をプラスして提供するものです。リモデルについては様々な不安を持つお客様が多くいます。TOTOは、こうした悩みや困りごとに真摯に向き合うことで、“あんしん”して次の一步に踏み出すことをサポートし、日本のリフォーム市場の質を向上させ活性化していくことを目指しています。

スタートから半年以上が経過し、“あんしん”なりモデルを求める問合せが多数寄せられています。特に、電話やメール対応によるリモデルサポートデスク、費用の目安・事例・進め方情報満載のリモデルライブラリーへの利用が拡大しています。TOTOは、最適・最良なりモデルで多くの方が安心・快適な暮らしができるよう、リモデルの「不安・わからない・困った」の解消に向け、順次各コンテンツの充実を図ります。

■TOTOリモデルサポートデスク

問合せ件数がスタート時の約3倍に拡大(9月末時点)。8割はリフォーム前のお客様からの問合せ

■TOTO リモデルライブラリー(WEBライブラリー)

アクセス数が1.6倍に増加。事例掲載数の増加(9月末時点でスタート時の約2.4倍の4,700件超掲載)に合わせ、費用の目安、事例、進め方などの情報のわかりやすさが好評。アクセス情報項目トップは、「お店(施工店)」情報。

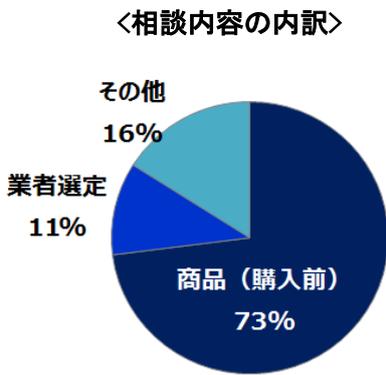
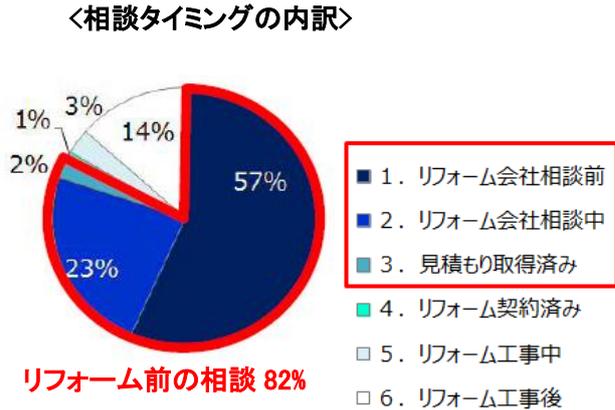
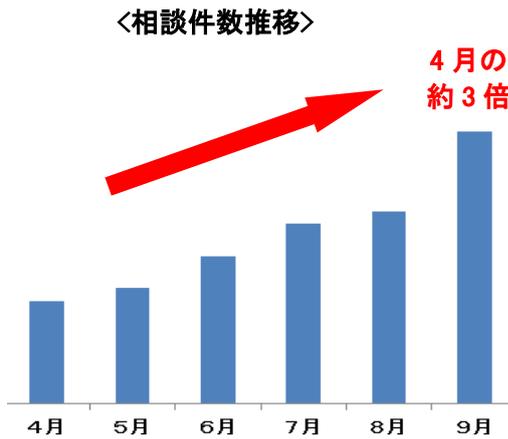
「あんしんリモデル戦略」4つのポイントの進捗状況

① TOTOリモデルサポートデスク -相談件数約3倍、購入前の商品相談:73%、業者選定:11%-

リフォームに関する悩みを、電話やメールで365日相談できるリモデルサポートデスク。

リモデルサポートデスクへの問合せは、8割がリフォーム前のお客様からで、件数は毎月増加しており、4月のスタート月と比べて9月末時点で約3倍に伸長しています。既存のお客様相談室は、8割以上が使用中のTOTO商品の問合せであり、サポートデスクの“リフォーム前のお客様の疑問に答え不安を解消”という目的が理解され、利用されているようです。

相談内容は購入前の商品相談が73%、業者選定についての相談が11%、その他項目はリフォームの進め方や、プランに関する相談となっており、部位別では、約半数が「トイレ」、約3割が「浴室」です。今後も、不安や困りごとの解消に注力します。



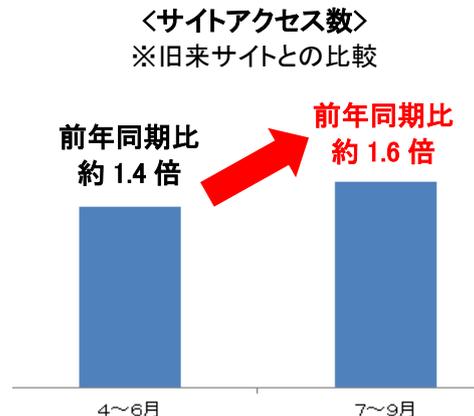
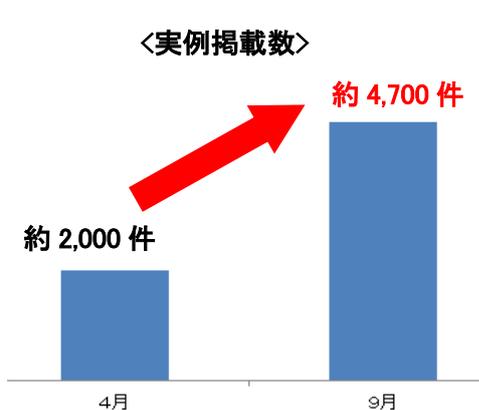
- ＜具体的な相談内容＞
- 商品（購入前）
 - ・和式トイレを洋式トイレに変えたい。費用や工事日数は？
 - ・車いすでも使用できるトイレとお風呂に全面改修したい。
 - 業者選定
 - ・リフォームを検討しているが、どこの業者に相談したら良いかわからない。
 - その他
 - ・リフォームしたいが、どのように進めたらよいかわからない。
 - ・プラン、工期、事例などの相談

②TOTOリモデルライブラリー -アクセス情報トップは施工店情報-

リフォームするうえでお客様が知りたい「費用の目安」「実例」「進め方」などの役立つ情報をネットで公開するリモデルライブラリー。スタート当初の実例掲載数は約 2,000 件でしたが、9 月末には 4,700 件を超えました。実例掲載数の増加やサイトの認知拡大に合わせ、リモデルのイメージづくりに役立つサイトとして、閲覧件数は旧来サイトと比較し約 1.6 倍と活用されています。

コンテンツ別のアクセス数では、トップが「お店（施工店）を探す」、次いで「リフォーム実例」となっています。なかなかリモデル施工店とのつながりがない中、やはり、信頼できる施工店についての関心は高いようです。

今後、さらなる実例紹介の充実を図るとともに、動画を用いたコンテンツも検討しています。2022 年度には掲載実例 10,000 件を目指します。



③TOTOリモデルプロショップ <加盟店 約 5,000 店>

— 独自の“あんしん品質”設定でお客様満足度の向上を図る —

TOTO がおすすめするリフォーム店(リモデルクラブ加盟店)を、お客様のニーズに合わせて「TOTO リモデルプロショップ」として案内します。また、リフォームの規模や工事内容に合わせて、ニーズに合ったリモデルクラブ加盟店をお客様にて検索することも可能です。

メーカーとして商品提供だけでなく施工を含めた提案活動として、リモデルサポートデスクに入ってくるお客様の声、現場対応事例などをリモデルクラブ加盟店と共有し、地域ごとに勉強会を開くなど、お客様に“あんしん”をお届けできるよう継続して対応力の向上を図っています。

④TOTOショールーム — リモデルサポートデスクとも連携し、お客様に“あんしん”を提供 —

全国100ヶ所のTOTOショールームでは、実際にお客様と対面でリモデルの相談に対応します。

リモデルサポートデスクにご相談いただいたお客様をショールームにご案内する際には、ご相談内容を事前に共有し合うことで、お客様に“あんしん”を感じていただけるスムーズな提案を行っています。また、ショールームだけでは解決できない困りごとについては、リモデルサポートデスクと連携した対応を図っています。これからも、各部門と連携しながら、お客様に“あんしん”を届けます。

ご参考

リモデルあんしん宣言とは(2018年4月)

TOTO は、他社に先駆け 1993 年に「リモデル宣言」を公表しました。以降 25 年にわたり、お客様に新しい生活スタイルの提案を続け、「困ったを良かったに」から、「期待以上の満足の提供」へと、リモデルを進化させてきました。

2018 年 4 月の「リモデルあんしん宣言」では、これまでのリモデルの思想はそのままに、リモデルにさらに“あんしん”をプラスしてお客様にお届けすることを目指しています。今後もリフォームの先駆者として、日本のリモデルをより魅力的で良質なものにすることに挑戦します。



<http://su.toto.com/anshin-support>

TOTOリモデルサポートデスク



TEL:0120-1917-05 受付時間:9:00~19:00(年中無休)

<http://su.toto.com/anshin-library>

TOTOリモデルライブラリー



<http://su.toto.com/anshin-shop>

TOTOリモデルプロショップ



<http://su.toto.com/anshin-showroom>

TOTOショールーム リモデル



TOTOグローバル環境ビジョン

水と地球の、あしたのために。

私たちTOTOグループは、水まわりから環境に貢献するために、「グローバル環境ビジョン」を掲げ、節水や省エネなどさまざまな取り組みを続けています。環境にやさしいものづくりを行い、きれいで快適な暮らしを世界に届け、人とのつながりを大切に活動してまいります。水と地球の、あしたのために。これからも、持続可能な社会を目指して、TOTOグループ全員の力で、実現していきます。

[URL] <https://jp.toto.com/company/csr/vision/index.htm>

